



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERÍA**  
**TESIS**

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES Y  
CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA DEL CENTRO DE  
SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Salud Publica, Salud Ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud

**PRESENTADO POR:**

ANGIE KELI QUISPE BIZARRO

DELIA ILENE QUIROZ ROSALES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE

LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA

**DOCENTE ASESOR:**

DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA

CÓDIGO ORCID N.º 0000-0002-1189-4789

CHINCHA-PERÚ

# Constancia de aprobación



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 31 de enero del 2025

**Mg. Jose Yomil Perez Gomez**  
**Decano de la Facultad de salud**  
**Universidad Autónoma de Ica.**

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. Angie keli Quispe bizarro**  
**Delia Ilene Quiroz Rosales**, de la Facultad de salud, del programa Académico de  
ENFERMERIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

**TITULADO:**

**“SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES Y CALIDAD DEL TIEMPO DE  
ESPERA DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA–LIMA, 2024”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

**Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama**

**DNI N.º 47152075**

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Angie Keli Quispe Bizarro** identificado con DNI N° 75498072 y **Delia Ilene Quiroz Rosales** identificado con DNI N° 72483145, en mi condición de bachiller del programa de estudios de **ENFERMERIA**, de la Facultad **CIENCIAS DE LA SALUD** en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la tesis titulada **CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024** declaro bajo juramento que:

- a) La investigación realizada es de nuestra autoría
- b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, los investigadores no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e) La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16% similitud

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 29 de enero de 2025

ANGIE KELI QUISPE BIZARRO

DNI N° 75498072

DELIA ILENE QUIROZ ROSALES

DNI N° 72483145

**LEGALIZACION  
A LA VUELTA →**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



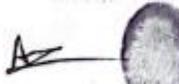
Yo, **Angie Keli Quispe Bizarro** identificado con DNI N° **75498072** y **Delia Ilene Quiroz Rosales** identificado con DNI N° **72483145**, en mi condición de bachiller del programa de estudios de **ENFERMERIA**, de la Facultad **CIENCIAS DE LA SALUD** en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la tesis titulada **CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024** declaro bajo juramento que:

- a) La investigación realizada es de nuestra autoría
- b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, los investigadores no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e) La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16% similitud

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 29 de enero de 2025

  
ANGIE KELI QUISPE BIZARRO

DNI N° 75498072

DELIA ILENE QUIROZ ROSALES

DNI N° 72483145

**LEGALIZACION A LA VUELTA**



## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis amados padres por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, brindándome siempre su comprensión, cariño y amor.

Repitiéndome siempre: "Cada uno es arquitecto de su propio destino"

A mis hijos por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos separe un futuro mejor

A mi amado abuelo en el cielo y mi abuela aquí en la tierra por sus palabras de aliento que no me dejaron decaer para que siguiera adelante y siempre será perseverante y pueda cumplir mis ideales

A mi esposo por apoyarme incondicionalmente en este largo proceso y así poder cumplir un sueño más como familia siendo este logro nuestro, en equipo.

Delia Llenc Quiroz Rosales

Esta tesis la dedico a mi madre Virginia que me apoyo incondicionalmente que estuvo en todo momento apoyándome también dedico a mi hermano Franklin mi mayor motivación para no rendirme y mis mascotas por acompañarme en mi proceso del día a día para lograr esta meta.

Angie keli Quispe bizarro

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por permitirme cumplir un sueño más y por darme fuerzas en el camino

Agradezco a la universidad por permitirme formarme en ella

Agradezco a mis docentes por cada enseñanza por sus sabios consejos

Agradezco a mis padres y a mí familia por apoyarme y estar en cada circunstancia

Angie keli Quispe bizarro

Primero y ante todo agradezco a Dios por mantenerme firme en cada paso que doy

Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de manera directa o indirecta, gracias a cada docente por lo enseñado, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy de vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad

Gracias a mis padres que fueron mis mayores promotores durante este proceso

Finalmente agradezco a quién lee este apartado y más de mi tesis por permitir a mis experiencias, investigación y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información.

Delia Llenc Quiroz Rosales

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo primordial determinar la relación que existe entre la calidad de tiempo de espera y la satisfacción del paciente en la atención Centro de salud Moyopampa- Lima 2024, se desarrolló una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativa, de corte transversal, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 70 pacientes del centro de salud ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, siendo una muestra censal, se aplicó dos cuestionarios uno por cada variable de estudio, las cuales estuvieron divididas según las dimensiones de cada una de ellas. Conforme a los resultados se obtuvo acerca de la variable satisfacción de atención del paciente en el centro de Salud de Moyopampa 2024, se observó un nivel bajo en 30 (42.86%), un nivel medio en 20 (28.57%) y un nivel alto en 20 (28.57%), por otro lado, de acuerdo a la variable calidad de tiempo de espera se observó un nivel corto 38 (54.29%), un nivel moderado 13 (18.57%) y un nivel largo 19 (27,14%), de acuerdo a la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva de 0,526 siendo el p valor=0,01 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción de atención del paciente y la calidad del tiempo de espera en la atención del centro de Salud Moyopampa, 2024.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Calidad de atención, Tiempo de espera, Servicios de salud, Centro de salud Moyopampa

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the quality of waiting time and patient satisfaction at the Moyopampa-Lima 2024 Health Center. A basic methodology was developed, with a quantitative approach, cross-sectional, non-experimental design, the population consisted of 70 patients of the health center located in the district of San Juan de Lurigancho, being a census sample, two questionnaires were applied, one for each study variable, which were divided according to the dimensions of each one of them. According to the results, the variable satisfaction with patient care at the Moyopampa 2024 Health Center showed a low level in 30 (42.86%), a medium level in 20 (28.57%) and a high level in 20 (28.57%); on the other hand, according to the variable quality of waiting time, a short level was observed in 38 (54.29%), a moderate level in 13 (18.57%) and a long level in 19 (27.14%), and a high level in 20 (28.57%). 57%) and a long level 19 (27.14%), according to the hypothesis test a positive correlation of 0.526 was obtained being the p value=0.01 less than the significance of 0.05, therefore, it is concluded that the null hypothesis is rejected and there is a positive and significant relationship between patient care satisfaction and quality of waiting time in the care of the Moyopampa Health Center, 2024.

Key words: Patient satisfaction, Quality of care, Waiting time, Health services, Moyopampa Health Center.

## Índice general

Portada .....	i
Constancia de aprobación .....	ii
Declaratoria de autenticidad .....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix
Índice de tablas académicas.....	xi
Índice de figuras .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Pregunta de investigación específicas.....	16
2.4. Objetivo general.....	16
2.5. Objetivos específicos.....	16
2.6. Justificación e importancia.....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEÓRICO .....	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases teóricas .....	23
3.3 Marco conceptual .....	27
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	29
4.2. Diseño de la investigación .....	30
4.3. Hipótesis general y específicas .....	30
4.4. Identificación de las variables.....	31
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	32

4.6. Población - Muestra.....	33
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	34
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	35
V. RESULTADOS .....	39
5.1. Presentación de resultados .....	39
5.2. Interpretación de los resultados.....	41
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	41
6.1. Análisis inferencial.....	41
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	46
7.1. Comparación de resultados.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	55
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	56
Anexo 2: instrumento de recolección de datos .....	60
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	63
Anexo 4: Base de datos.....	68
Anexo 5: Evidencia fotografica .....	73
Anexo 6: Informe Turnitin al 28% de similitud.....	77

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable 1: Niveles de satisfacción en atención en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024. ....	39
Tabla 2. Variable 2: Niveles de Calidad de tiempo de espera en pacientes en el <i>centro</i> de Salud Moyopampa 2024. ....	40
Tabla 3 Test de Normalidad KS.....	41
Tabla 4 Prueba de hipótesis general .....	42
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica N°1 .....	43
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica N°2 .....	44
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica N°3 .....	45

## Índice de figuras

Figura N° 1. Niveles de satisfacción en atención en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024. ....	39
Figura N° 2. Niveles de calidad de tiempo en espera en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024. ....	40

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de tiempo de espera representa un aspecto de vital importancia en la experiencia del paciente, lo cual influye directamente en la percepción del sistema de salud, el cual puede generar posibles sentimientos de insatisfacción o frustración, es por esta razón, que se plantea realizar un estudio que explore la relación entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención médica, con la finalidad de identificar los problemas existentes y así proponer estrategias que logren mejorar la eficiencia operativa y eleven los niveles de satisfacción de los pacientes.

Actualmente la satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador clave en la calidad del sector de salud. En el centro de salud de Moyopampa, uno de los elementos de mayor importancia es determinar la percepción de los usuarios en el tiempo de espera para recibir atención médica. El objetivo principal de esta investigación es Determinar la relación existente entre la Calidad de atención de enfermería y el Cumplimiento del esquema de vacunación en los niños menores de 1 año, en el Centro de Salud Nueve Moyopampa–Lima, 2024.

Esta tesis está conformada por VII capítulos, siendo este el primer capítulo, en el capítulo II, se describe la problemática de lo general a lo particular, así mismo se detalla los problemas generales y específicos , así como los objetivos generales y específicos, en el capítulo III el marco teórico, consistió en los antecedentes tanto a nivel internacional como local, en el capítulo IV se trabajó la metodología, en el capítulo V se detalló los resultados en tablas y figuras, detallando la parte descriptiva e inferencial, en el capítulo VI se un análisis de los resultados basado en la estadística inferencial, en este caso se usó estadística no paramétrica (Rho de Spearman) , en el capítulo VII se mostró la discusión de los resultados comparándolo con los antecedentes y el marco teórico , desarrollando una triangulación de las teorías, finalmente se trabajó las conclusiones y las recomendaciones de la investigación y finalmente la

referencias bibliográficas que sustentan las fuentes de donde fueron extraídas las investigaciones.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

Para Parasumaran y colaboradores, la satisfacción de paciente está profundamente relacionada con sus expectativas especialmente en cómo percibimos el servicio brindado y las emociones que experimenta el paciente luego de utilizar el servicio (1). Por otro lado, el autor Chapilliquen destaca que el tiempo de espera tiene un impacto significativo en la experiencia del paciente, el cual afecta su percepción sobre la calidad del servicio y si este logra cumplir con sus expectativas (2).

La OMS destaca que reducir los tiempos de espera es esencial para mejorar la insatisfacción de los pacientes, ya que los periodos prolongados pueden generar sentimientos de frustración insatisfacción, desconfianza e incomodidad, el cual genera desconfianza hacia los servicios del sistema de salud (3,4). Un ejemplo claro de ello se observó en el país de Malasia, donde hubo un aumento significativo en las citas médicas, lo cual llevó a una insatisfacción entre los usuarios, Este estudio determinó que a medida que los tiempos de espera para consultas se incrementan de manera notable, la insatisfacción alcanza porcentajes más altos (5).

En Estados Unidos, se aprobó un análisis sobre el comité de ética sanitaria en un hospital del estado de Texas, basado en cuestionarios a más de 300 pacientes, en donde se evidenció que los factores como el tiempo la tolerancia y el tiempo considerado razonable tienen una influencia significativa en la satisfacción de los pacientes con valores de ( $P = 0.006$ ,  $P = 0.043$ ,  $P = 0.009$ ,  $P = 0.000$ ). Estos resultados evidenciaron que esta relación está condicionada por diversas variables como la edad, el nivel educativo, el sexo, la experiencia hospitalaria previa y el tipo de cita médica, este estudio sirvió como base para el gobierno tomo directas cartas en el asunto y pueda desarrollar estrategias de mejora (6).

En nuestro país, una investigación en el hospital Rebagliati reveló que siete de cada diez pacientes estaban satisfechos con la consulta médica, con el tiempo la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles del servicio, aunque detallaron que el mayor obstáculo es encontrar cita médica ya que son muy escasas, sin embargo también se conoció que ocho de cada diez usuarios manifestaron insatisfacción con los tiempos de espera, señalando que existen demoras desde encontrar la cita hasta la atención generando altos niveles de estrés en los pacientes (7). Además, un estudio enfocado, en los diversos estudios de salud del país demostró que, en los últimos 5 años, la demora en la atención fue la causa principal de la molestia de los pacientes, con un tiempo de espera aproximado de 60 minutos.

En el centro de salud de Moyopampa, ubicado en Lima, enfrenta una problemática significativa la cual está directamente relacionada con la calidad de tiempo de espera en la atención de los pacientes, el cual impacta directamente en su experiencia y satisfacción, la alta demanda de los servicios, todo ello sumando a las deficiencias en la gestión administrativas, limita la eficiencia en la asignación de citas y recursos, generando muchos problemas en la atención. Además, la infraestructura insuficiente y la escasez notable del personal médico agravan los tiempos de espera, mientras que la falta de espacios adecuados para la atención y salas de espera incrementan la incomodidad en los usuarios, todos estos factores juntos con las dificultades económicas y transportes enfrentan muchos pacientes de la zona, intensifican el impacto negativo en el tiempo de espera, generando frustración, desconfianza y en muchos casos abandono del tratamiento, esta situación sin duda requiere la implementación de estrategias integrales los cuales optimicen los procesos internos, mejoren los recursos disponibles y garanticen una atención eficiente, segura y centrada en el paciente.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente y la calidad del tiempo de espera y en el Centro de salud Moyopampa, 2024?

## **2.3. Pregunta de investigación específicas**

**P.E.1:** ¿Cómo se relaciona la calidad del tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, con la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024?

**P.E.2:** ¿Cómo se relaciona la calidad tiempo en sala de espera antes de la consulta, con la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024?

**P.E.3:** ¿Cómo se relaciona la calidad de tiempo de atención dentro del consultorio, con la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024?

## **2.4. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre satisfacción de atención del paciente y la calidad de tiempo de espera y la en la atención Centro de salud Moyopampa, 2024.

## **2.5. Objetivos específicos**

**O.E.1:** Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

**O.E.2:** Determinar la relación que existe entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

**O.E.3:** Determinar la relación que existe entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación**

El presente trabajo se justificó en los siguientes puntos:

#### **Justificación teórica:**

Para abordar esta problemática, se ha considerado distintas teorías y estudios previos los cuales sustentan esta investigación. Entre ellas se destacan las teorías de la expectativa- Desconfirmación, la cual fue desarrollada por Oliver en 1980, la cual explica en cómo las expectativas del paciente influyen en su nivel de satisfacción. Así mismo se ha citado al modelo SERVQUAL, el cual, directamente relacionado con la calidad del servicio, el cual está vinculado directamente con las dimensiones que define la satisfacción de paciente.

#### **Justificación práctica:**

Esta investigación resulta fundamental para identificar los factores asociados a esta problemática y proporcionar información específica que permita reducir de manera significativa los tiempos de espera de los pacientes, así como lograr optimizar los diversos procesos administrativos de atención. Además, estos hallazgos servirán como base para desarrollar un tipo de políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio en instituciones de salud que enfrentan desafíos similares a los centros de Salud de Moyompampa, el cual está ubicado en Sa Juan de Lurigancho.

#### **Justificación metodológica:**

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal el cual está seleccionado por su capacidad para describir de manera precisa la problemática, y así recolectar datos mediante cuestionarios, estos resultados obtenidos podrán ser utilizados para implementar mejoras en la gestión de los tiempos de espera en entidades de salud que tengan características similares proporcionando un análisis detallado y claro del fenómeno de estudio.

### **2.6.2. Importancia**

Esta investigación es de gran relevancia al abordar problemáticas críticas en los servicios de salud, la relación entre los tiempos de espera y la percepción de satisfacción de los pacientes, así mismo el identificar y comprender los factores es fundamental para mejorar la calidad del servicio en instituciones de salud, ya que los tiempos prolongados no solo generan malestar o insatisfacción, sino también malestar emocional y desconfianza hacia el sistema.

Así mismo esta investigación es significativa debido a que proporciona un diseño de estrategias que optimicen procesos administrativos y de atención, el cual permita reducir los tiempos de espera y con ello se incrementen los niveles de satisfacción de los pacientes. Los resultados obtenidos tendrán un impacto no solo en el centro de Salud de Moyopampa, sino también en otras instituciones las cuales tengan características y problemáticas similares, promoviendo cambios positivos en la gestión de calidad en el ámbito de la salud pública.

### **2.7. Alcances y limitaciones**

#### **2.7.1. Alcances**

Se consideraron los siguientes aspectos:

##### **Alcance Social:**

La población estuvo compuesta por 70 pacientes del centro de salud Moyopampa.

**Alcance espacial o geográfico:** La presente investigación se aplicó en el Centro de salud Moyopampa, 2024.

**Alcance temporal:** La investigación se lleva a cabo en el año 2024.

**Alcance metodológico:** De acuerdo con el aspecto metodológico esta investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, siendo una investigación con el enfoque y diseño adecuado para obtener resultados correctos.

## **2.7.2. Limitaciones**

Las limitaciones de la investigación incluyen la disponibilidad del tiempo para realizar la recolección de datos y el acceso restringido a diversas fuentes de información del centro de Salud.

# **III. MARCO TEÓRICO**

## **3.1. Antecedentes**

### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Vásquez et al. (2019). México. Este estudio tuvo como finalidad examinar el nivel de satisfacción que los usuarios perciben respecto a los servicios ofrecidos en el primer nivel de atención. Utilizando un diseño descriptivo-transversal, se encuestó a 395 pacientes que acudieron a una unidad médica en Puebla. Los hallazgos reflejaron que el 65% de los pacientes se sintieron satisfechos con la consulta médica, mientras que la atención brindada por el personal de enfermería alcanzó una satisfacción del 75%. Sin embargo, los resultados mostraron un nivel bajo de satisfacción relacionado con los tiempos de espera para consultas y laboratorios, logrando únicamente un 49%. En general, se concluyó que, aunque los usuarios presentan una percepción favorable del servicio, la satisfacción global está condicionada por factores específicos como el tiempo de espera (9).

Acuña et al. (2022). Ecuador. El propósito de esta investigación fue identificar la relación entre los tiempos de espera y los niveles de satisfacción de los pacientes asegurados. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-transversal, se analizaron 1110 solicitudes correspondientes al periodo 2012-2014. Los resultados revelaron que el 26% de los pacientes esperaron entre 4 y 5 semanas para recibir atención, mientras que el 58% consideró aceptable un tiempo de espera máximo de 1 a 2 semanas para programar consultas o exámenes médicos. En conclusión, se destacó la necesidad de implementar acciones destinadas a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes asegurados (10).

Zhang et al. (2023). Estados Unidos. Este estudio tuvo como objetivo evaluar el impacto del tiempo de espera en la satisfacción de los pacientes, analizando sus diversas formas de asociación. Con un enfoque cuantitativo, aprobado por un comité de ética, se recolectaron 323 cuestionarios, de los cuales el 90.4% fueron válidos. Los resultados indicaron una correlación significativa entre la satisfacción del paciente y ciertos factores ( $P=0.006$ ,  $P=0.043$ ,  $P=0.000$ ), mientras que no se encontró relación significativa en el AWT (Average Waiting Time). Los datos sociodemográficos no mostraron diferencias notables en la percepción del servicio recibido. Finalmente, se concluyó que los tiempos de espera influyen en la satisfacción, aunque su impacto puede variar según las circunstancias individuales (11).

Izquierdo et al. (2023). Barranquilla. El estudio buscó analizar la relación entre la duración de las consultas médicas y el tiempo de espera de los pacientes, con el objetivo de determinar un equilibrio entre las necesidades del personal médico y las expectativas de los pacientes. Utilizando un enfoque cuantitativo, se midió el tiempo de duración de las consultas para correlacionarlo con la satisfacción percibida. Los resultados evidenciaron que, en un 75%, los tiempos de espera prolongados incrementaron tanto la insatisfacción de los pacientes como el estrés del personal médico. Se concluyó que establecer un balance entre ambas partes es factible, pero requiere implementar y evaluar propuestas de mejora mediante proyectos piloto (12).

Kyarisiima et al. (2023). Este estudio analizó los tiempos de espera como un indicador clave de la calidad del servicio brindado. A través de un diseño de métodos mixtos, en su fase cuantitativa se empleó un registro temporal para medir los intervalos entre la llegada de los pacientes y la prestación del servicio. Los resultados mostraron un tiempo de espera promedio total de 211 minutos, de los cuales los pacientes aguardaron alrededor de 81.5 minutos para recibir atención. Los principales factores identificados que contribuyen a estos largos tiempos incluyen la alta demanda de servicios, la insuficiencia de personal médico y la carencia de recursos. Se concluyó que los extensos

tiempos de espera afectan negativamente la experiencia de los pacientes en los centros de salud (13).

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

De la Cerna et al. (2022). El estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la satisfacción del usuario y el tiempo de espera en consultas externas. Se diseñó como un estudio observacional, descriptivo y de tipo transversal, incluyendo información sociodemográfica. Los resultados revelaron que, de los 93 pacientes participantes, con una edad promedio de 43 años, el 49.5% había esperado seis meses desde su primera atención, mientras que el 59.1% solo recibía terapia física y no contaba con citas programadas. A nivel global, la satisfacción del paciente alcanzó el 72.4%. Se concluyó que, aunque el tiempo de espera no afecta significativamente la percepción del servicio, siete de cada diez usuarios reportaron una satisfacción general positiva (7).

Bedoya et al. (2022). El propósito del estudio fue determinar si el motivo de atención influía en el tiempo de espera en los servicios de salud pública durante la pandemia de COVID-19. Se realizó una investigación no experimental, de tipo transversal, analizando una muestra de 1363 pacientes. Utilizando un modelo de regresión ajustado, se encontró que las mujeres reportaron mayor insatisfacción debido a largos tiempos de espera (RP: 2.97; IC: 1.09-1.54). Aunque no se identificó una relación directa entre el motivo de consulta y el tiempo de espera, se confirmó que la mayor demora se observó en los establecimientos del MINSA, donde la atención médica contribuyó significativamente al retraso (14).

Arce et al. (2023). El objetivo del estudio fue evaluar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente respecto al tiempo de espera en un servicio de emergencias del seguro social. Se utilizó un enfoque analítico y transversal, con una muestra de 400 pacientes y el cuestionario SERVPERF como herramienta. En las

dimensiones de calidad de atención, los puntajes obtenidos fueron 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75%, mientras que la satisfacción percibida en relación con el tiempo de espera fue de 50.25%. El análisis estadístico mostró una correlación positiva moderada y significativa ( $Rho = 0.8590$ ) entre las variables, concluyendo que existe una asociación importante entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente (15).

Rodríguez et al. (2022). Este estudio identificó los factores asociados a la satisfacción de los pacientes en relación con el tiempo de espera previo a su internamiento. Se utilizó un diseño transversal con encuestas aplicadas a 149 pacientes del área de medicina, mediante un muestreo aleatorio simple y utilizando el cuestionario estándar del MINSA. Los resultados indicaron que, durante el internamiento, el nivel de satisfacción alcanzó el 84.60%, destacándose las dimensiones relacionadas con el trato, la atención, la limpieza, la privacidad y la capacidad del personal. Sin embargo, la satisfacción en el tiempo de espera fue la más baja. Se concluyó que, aunque la satisfacción general fue alta, es necesario proponer mejoras para abordar los factores con menor puntaje (16).

Huamán et al. (2023). El objetivo de este trabajo fue analizar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención considerando todas sus dimensiones. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional-transversal, se evaluaron 60 pacientes. Se encontró un coeficiente  $Rho$  de 0.385, lo que indica una correlación significativa entre las variables. Un 58.3% de los participantes expresó insatisfacción con el servicio, siendo las dimensiones de seguridad y accesibilidad las que requieren mayor atención. En conclusión, se evidenció que a medida que aumenta la calidad del servicio, también lo hace el nivel de satisfacción de los usuarios (17).

### **3.1.3. Antecedentes locales**

Tras realizar una revisión exhaustiva de diversas fuentes de información, no se identificaron estudios previos realizados a nivel local o regional.

## **3.2. Bases teóricas**

### ***Variable Satisfacción de atención del paciente***

La satisfacción del paciente se entiende como una percepción subjetiva relacionada con la calidad de los servicios y la atención proporcionada en un centro de salud. Esta percepción está influenciada por diversos factores, como la accesibilidad a los servicios, la calidad del trato recibido por parte del personal de salud y el estado de las instalaciones, evaluando si estas se encuentran en condiciones óptimas para atender a los pacientes (18).

Por otro lado, la satisfacción del usuario puede interpretarse como la valoración del trato recibido por parte del personal, el cual incluye tanto el contacto físico como el apoyo emocional durante la atención. Esto se relaciona directamente con las experiencias personales de cada individuo, así como con los aspectos técnicos de la atención y el cuidado brindados en el centro de salud (19).

La satisfacción del paciente también puede describirse como una evaluación personal y emocional sobre la calidad de la atención médica recibida, reflejada en las experiencias que el usuario tiene durante su visita. Esto incluye factores como un ambiente adecuado en las instalaciones, el cuidado de su salud y el trato proporcionado por el personal sanitario (20).

#### **3.2.1 Teorías de la disconformidad de Expectativas**

Esta teoría guarda una estrecha relación con las expectativas que los clientes, en este caso los pacientes, generan sobre un servicio. Según Richard L. Oliver, los clientes forman una idea previa del servicio antes de experimentarlo y, una vez recibido, lo comparan con sus expectativas iniciales, lo que les permite evaluar la calidad de la atención percibida. Además, la teoría plantea que la satisfacción está vinculada tanto al desarrollo emocional como al cognitivo, donde la valoración del

desempeño juega un papel clave en la determinación del nivel de satisfacción o insatisfacción (21).

### **Dimensiones de la Variable satisfacción de atención del paciente**

#### **Dimensión 1: La fiabilidad**

La fiabilidad se define como la capacidad de un sistema para realizar sus funciones de manera constante y eficaz dentro de un conjunto de condiciones específicas durante un periodo de tiempo determinado (22). También se asocia con la consistencia de los resultados obtenidos bajo condiciones similares a lo largo del tiempo, asegurando que el proceso se mantenga estable y repetible (23).

**Dimensión 2: Capacidad de respuesta** La capacidad de respuesta se describe como la habilidad de una organización para atender las necesidades o reclamos de sus clientes de manera rápida, eficaz y eficiente (24).

Este factor es crucial en la calidad del servicio, ya que refleja la disposición y agilidad del personal para brindar una atención oportuna y de calidad, contribuyendo así a la satisfacción del usuario (25).

#### **D3. Dimensión 3: Seguridad**

La seguridad se considera un componente esencial para alcanzar la satisfacción del paciente, ya que afecta directamente su confianza y la percepción del tratamiento recibido (26).

Implementar medidas de seguridad en el entorno laboral no solo reduce el riesgo de accidentes, sino que también mejora la productividad y refuerza la confianza de los usuarios al garantizarles un servicio seguro y confiable (27).

#### **D4. Dimensión 4: Empatía**

La empatía demostrada por el personal de salud es un factor clave para proporcionar una atención de calidad, ya que impacta positivamente en la satisfacción general de los pacientes (28).

Estudios han evidenciado que cuando los profesionales de salud muestran actitudes empáticas, las valoraciones de satisfacción alcanzan niveles máximos, debido a que los pacientes perciben una atención personalizada, compasiva y centrada en sus necesidades humanas (29).

#### **D5. Dimensión 5: Aspectos Tangibles**

Los aspectos tangibles, como la limpieza, la modernidad de las instalaciones, la comodidad en las salas de espera y la calidad de los espacios físicos, juegan un papel importante en la satisfacción del paciente, ya que su percepción sobre estos elementos influye directamente en cómo evalúan el servicio recibido (30).

Además, factores como el estado de los equipos médicos y la apariencia del personal tienen un impacto significativo en la experiencia del paciente, afectando directamente su percepción y nivel de satisfacción (31).

#### **Variable 2: Calidad del tiempo de espera**

##### **Conceptualización de la calidad del tiempo de espera**

El tiempo de espera en la atención al paciente está asociado con el periodo que los usuarios permanecen en la sala de espera antes de ser atendidos por un médico, siendo un factor clave que a menudo influye en la percepción reflejada en las encuestas sobre calidad del servicio (32).

En los centros de salud, los tiempos de espera se entienden como el lapso total que transcurre antes de que un paciente reciba atención médica. Este tiempo puede verse afectado por factores externos como la falta de disponibilidad de camas o equipos médicos, lo que frecuentemente prolonga la espera del paciente (8).

Por otro lado, el tiempo de espera en los servicios médicos se define como el intervalo que los pacientes pasan desde su llegada al establecimiento de salud hasta el momento en que reciben atención médica. Este proceso abarca desde el registro inicial y la obtención de la cita hasta la evaluación y diagnóstico realizado por el médico (14).

### **Teoría de la equidad relacionada al tiempo de espera del paciente**

La teoría de la equidad, desarrollada por John Stacey Adams con un enfoque organizacional en los entornos laborales, también puede aplicarse de manera significativa al tiempo de espera de los pacientes en el ámbito de la salud. Según esta teoría, las personas tienden a evaluar su situación al comparar los esfuerzos realizados y las recompensas obtenidas con las de otros. En este contexto, los pacientes analizan su experiencia al contrastarla con la de otros usuarios. Si perciben que otros pacientes son atendidos más rápidamente, pueden experimentar frustración y sentir que la situación es injusta. Por lo tanto, las expectativas de los pacientes en cuanto al tiempo de espera se ven satisfechas o superadas siempre que perciban que la atención es equitativa y de calidad (33).

### **Dimensiones de la variable calidad del tiempo de espera**

#### **D1. Dimensión 1 tiempo de espera en trámite de atención de la cita**

El tiempo que transcurre entre la solicitud de una cita y la consulta médica en la atención primaria está influenciado por la gestión del sistema, incluyendo su accesibilidad y la integración de otras actividades, las cuales pueden reducir significativamente los tiempos de espera (34).

Optimizar este proceso es crucial, ya que contribuye directamente a mejorar la experiencia del paciente. En respuesta, varios centros de salud han implementado estrategias para disminuir estos tiempos y

aumentar la satisfacción en servicios como consultas médicas y farmacias (35).

## **D2. Dimensión 2 tiempo de espera en la sala antes de pasar consulta**

La gestión del tiempo en las salas de espera es fundamental para medir la eficiencia del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes. Investigaciones han facilitado la implementación de estrategias como el uso de tecnologías digitales y sistemas de registros electrónicos, que han demostrado su eficacia para mejorar la experiencia del usuario (36).

Además, herramientas como algoritmos y simuladores han sido exitosas en la reducción de los tiempos de espera en consultas ambulatorias, destacando la importancia de extender su aplicación en todos los centros de salud a nivel nacional (35).

## **D3. Dimensión 3 Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio**

La duración de una consulta médica varía considerablemente dependiendo de las características individuales del paciente. Por lo general, las consultas más extensas están asociadas a pacientes con múltiples diagnósticos, mientras que los controles regulares tienden a ser más breves (35).

Un estudio longitudinal evidenció que consultas más prolongadas permiten establecer una relación de confianza entre el médico y el paciente, lo que resulta esencial para el manejo adecuado de condiciones de salud más complejas (36).

### **3.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Sistema de Salud:** El sistema de salud comprende el conjunto de organizaciones, instituciones y recursos destinados a preservar y mejorar la salud de la población. Para ello, se apoya en una infraestructura adecuada y una logística eficiente que permita ofrecer servicios de calidad a los pacientes (15).

**Recursos humanos:** Los recursos humanos representan a las personas que integran el ámbito laboral de una organización, especialmente en el área de la economía. Esta área se encarga de gestionar el talento y supervisar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos institucionales (15).

**Calidad de los servicios:** La calidad de los servicios se define como el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios en relación con sus expectativas y necesidades. Este concepto mide la capacidad de un servicio para cumplir con los estándares esperados en términos de eficiencia y eficacia (7).

**Satisfacción del paciente:** La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad en la atención de salud. Este se alcanza cuando los servicios brindados cumplen o incluso superan las expectativas del usuario, reflejando un alto nivel de aceptación por parte de estos (7).

**Motivo de Consulta:** El motivo de consulta hace referencia a la razón principal por la que un paciente acude al médico. Puede incluir síntomas específicos o el seguimiento de una enfermedad preexistente (14).

**Duración de la Consulta:** La duración de la consulta corresponde al tiempo que un paciente pasa con un profesional de la salud durante su visita. Esto incluye la interacción médico-paciente y cualquier procedimiento que sea necesario realizar (12).

**Atención Primaria de Salud:** Es el nivel básico de atención sanitaria que proporciona servicios esenciales a la población. Se enfoca en la prevención, diagnóstico temprano y tratamiento de enfermedades comunes, garantizando accesibilidad y continuidad en la atención (11).

**Infraestructura Sanitaria:** Conjunto de instalaciones físicas, equipos y tecnología necesaria para la prestación de servicios médicos. Incluye

hospitales, centros de salud, equipos médicos y espacios de apoyo que contribuyen a un servicio eficiente y seguro (11).

**Experiencia del Paciente** Se refiere a la percepción general del usuario respecto a los servicios recibidos en el sistema de salud. Esta incluye aspectos como la calidad del trato, el tiempo de espera, la comodidad de las instalaciones y la eficacia de los procedimientos médicos (3).

**Gestión Sanitaria:** Es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, ejecutan y evalúan las actividades y recursos dentro del sistema de salud, con el objetivo de garantizar la prestación eficiente, equitativa y de calidad de los servicios sanitarios a la población (4).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1. Enfoque

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, entendido como un proceso estructurado que se desarrolla en diversas etapas. Comienza con una propuesta de investigación que se define progresivamente, estableciendo objetivos, preguntas e hipótesis. También incluye la identificación de variables y el diseño de un plan metodológico. Finalmente, los datos son recolectados, analizados e interpretados con el propósito de obtener conclusiones relevantes y fundamentadas (35).

#### 4.1.2. Tipo

El tipo de investigación será básica, también conocida como pura o fundamental según diversos autores. Este tipo de estudio se centra en ampliar el conocimiento científico y construir bases teóricas, sin enfocarse directamente en aplicaciones prácticas o inmediatas. Su propósito principal es contribuir al desarrollo de teorías y principios generales (36).

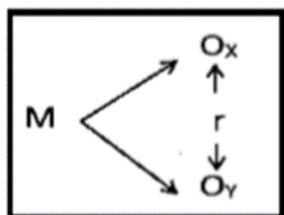
#### 4.1.3. Nivel

El nivel de la investigación es correlacional, orientado a identificar y analizar la relación entre dos variables sin establecer una relación causa-efecto. Su enfoque está en el análisis estadístico para determinar asociaciones entre las variables, utilizando técnicas propias de los niveles descriptivo y correlacional (35).

#### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño seleccionado es no experimental, caracterizado por la ausencia de manipulación de las variables estudiadas. El investigador se limita a observar y cumplir con los protocolos éticos sin intervenir directamente en los datos. Además, el corte del estudio será transversal, recolectando información en un único momento y dentro de un periodo previamente definido (35).

**Figura 1: Diseño de la investigación**



DONDE:

- M = Muestra
- Variable 1: Satisfacción en pacientes
- Variable 2: Calidad del tiempo de espera
- r = Relación entre variables

#### 4.3. Hipótesis general y específicas

##### 4.3.1. Hipótesis general

Se relaciona significativamente la satisfacción de atención del paciente y la calidad de tiempo de espera en la atención Centro de salud Moyopampa, 2024.

##### 4.3.2. Hipótesis específicas

#### **4.4. Identificación de las variables**

**H.E. 1:** Se relaciona significativamente el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

**H.E.2:** Se relaciona significativamente el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

**H.E.3:** Se relaciona significativamente tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

##### **4.4.1. Variable independiente**

*Satisfacción de atención en Pacientes*

##### **Dimensiones:**

D.1: Fiabilidad

D.2: Capacidad de respuesta

D.3: Seguridad

D.4: Empatía

D.5: Elemento Tangibles

##### **4.4.2. Variable dependiente**

*Calidad del tiempo de espera*

##### **Dimensiones:**

D.1: Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita

D.2: Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta

D.3: Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio

##### **4.4.3 Matriz de operacionalización de variables**

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>CALIDAD DE TIEMPO DE ESPERA</b>	El tiempo de espera, está concebido como el tiempo subjetivo en el cual el paciente aguarda esperando recibir una atención.	D1: Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita	Registro de admisión Apertura de historia clínica	Escala de Likert  1- Nunca 2- Casi siempre 3- Algunas veces 4- Casi siempre 5- Siempre
		D2: Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta	Ingreso al área de triaje Evaluación inmediata Espera de acuerdo con prioridad Atención oportuna	
		D3: Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	Ingreso a la atención médica Exámenes físicos Diagnóstico Despejar dudas Espera de atención desde el ingreso	
<b>SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL PACIENTE</b>	La satisfacción del paciente es el grado de conformidad del usuario, el cual es medido a través de quejas reclamos alegrías o felicitaciones	D1 fiabilidad	- Cumplimiento de promesas. - Precisión en el servicio. - Consistencia del servicio.	
		D2 capacidad de respuesta	- Disponibilidad de ayudar -Prontitud en respuestas e inquietudes	
		D3 seguridad	-Competencia del personal  -Confianza en el personal	
		D4 Empatía	- Atención personalizada. -Comprensión de las necesidades del paciente. -Accesibilidad del personal	
		D5 Aspectos Tangibles	Calidad de las instalaciones Estado del equipamiento médico.	

## **4.6. Población - Muestra**

### **4.6.1. Población**

Se define como el conjunto completo de elementos que comparten características específicas relacionadas con el objeto de estudio. Esta se clasifica en dos niveles: en primer lugar, la población objetivo o diana, que abarca un grupo amplio al cual el investigador no puede acceder completamente; y, en segundo lugar, la población accesible, que es más reducida y está determinada por los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos (37).

La población estuvo compuesta por 70 pacientes del centro de salud Moyopampa.

### **4.6.2. Muestra**

Se describe como un conjunto particular de individuos seleccionados de la población de estudio. Para garantizar que sea representativa, es fundamental definir con precisión los criterios poblacionales y emplear técnicas de muestreo adecuadas que aseguren la fiabilidad de los resultados (38).

### **4.6.3. Muestra Censal**

Una muestra censal es aquella que incluye la totalidad de la población de estudio, es decir, se recopilan datos de todos los individuos del grupo, sin realizar un proceso de selección o muestreo (39). Esta investigación fue de muestra censal.

### **Criterios de Inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años atendidos en el Centro de Salud Moyopampa.
- Personas que hayan solicitado cita médica y experimentado tiempos de espera en el servicio.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente en el estudio, firmando el consentimiento informado.

- Usuarios que hayan recibido atención médica en el periodo establecido para la investigación

#### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes menores de edad sin la autorización de un tutor legal.
- Personas que no hayan completado el proceso de atención médica.
- Usuarios con problemas cognitivos o de comunicación que dificulten la participación en las encuestas.
- Pacientes que se encuentren en estado crítico y no puedan proporcionar información confiable.

### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **4.7.1. Técnicas**

En esta investigación se empleará la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento principal. Ambos han sido sometidos a un proceso de validación realizado por tres expertos en la materia y a un análisis estadístico de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, demostrando ser herramientas confiables para el estudio (40).

#### **Encuesta:**

Para esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta y se empleará el cuestionario como instrumento principal. Dicho instrumento ha sido validado previamente por tres especialistas en el tema y sometido a un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, lo que asegura su fiabilidad para el desarrollo del estudio (40).

#### **4.7.2. Instrumentos**

El cuestionario es un instrumento ampliamente utilizado para recopilar información en diversas áreas, con el objetivo de obtener resultados exactos. Consiste en una serie de preguntas diseñadas específicamente para medir la variable de estudio. Además, es fundamental aplicarlo de forma sistemática y organizada para evitar que los resultados se vean afectados (40).

## **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

### **4.8.1 Técnicas de análisis**

Se refiere a la habilidad de examinar detalladamente una realidad específica, comprendiendo el proceso como la división de sus componentes individuales para facilitar su entendimiento (41).

### **4.8.2. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos es una actividad que debe desarrollarse de manera equilibrada, garantizando que el volumen de información sea adecuado para su viabilidad y manejo práctico, ya sea por un investigador individual o por un equipo de investigación (41).

Una vez aplicadas las encuestas mediante los cuestionarios, se procedió al análisis estadístico utilizando Microsoft Excel para recopilar los datos obtenidos. Posteriormente, la información será procesada en el software IBM SPSS v26. En esta etapa, se generarán tablas tanto estadísticas como inferenciales, que se presentarán en forma de gráficos y figuras. En cuanto al análisis estadístico inferencial, se aplicará una prueba de normalidad seguida de la prueba de hipótesis, con el objetivo de determinar si existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

### **4.8.3. Validez**

Se refiere al proceso mediante el cual se evalúa si los resultados obtenidos reflejan que la teoría empleada en la investigación se ha incorporado correctamente en los instrumentos de evaluación. En otras palabras, verifica si dichos instrumentos miden con precisión y autenticidad los constructos planteados (42).

Para este estudio, se aplicará la validación por juicio de expertos, un método que determina en qué medida un instrumento mide realmente la variable de interés, según la evaluación de especialistas en el área. El instrumento fue sometido a validación por tres expertos, incluyendo un metodólogo en investigación y dos doctores en salud. Los especialistas seleccionados para este proceso fueron:

Dra. Maryluz Cruz Colca

Mg. Madelaine Violeta Risco Sernaque

Mg. Ernesto Guiarra Inguara

Tras un análisis detallado de las matrices, dimensiones, indicadores y preguntas, los expertos concluyeron que ambos instrumentos son adecuados y aplicables.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el método utilizado para evaluar la consistencia de un instrumento, siendo un elemento crucial para garantizar que las preguntas midan adecuadamente el constructo del estudio (40). En esta investigación, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach a ambos instrumentos, obteniéndose valores de 0.825 y 0.697, respectivamente.

### **Prueba piloto de la confiabilidad del instrumento**

### **Prueba piloto de la confiabilidad de Prueba piloto para la validez del instrumento satisfacción de atención del paciente**

---

N		%
---	--	---

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,697	21

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Prueba piloto para la validez del instrumento calidad del tiempo tiempo de espera

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	13

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

De acuerdo a los resultados se observa que el instrumento satisfacción del paciente y tiempo de espera presentaron un valor de Alfa de Cronbach de 0,697 y 0,825, siendo una confiabilidad aceptable y excelente confiabilidad respectivamente, por lo tanto, ambos instrumentos son confiables.

## 4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

### Estadística descriptiva

Una vez aplicadas las encuestas, se tornó a digitar las respuestas a un Excel, luego de ello la base de datos se colocó en el estadístico SPSS v26, codificando cada una de las respuestas de los participantes, se le asignó un valor, teniendo en cuenta los criterios dados. Para la tabulación se creó una base de datos asignándole puntaje a cada pregunta de los instrumentos, se obtuvieron tablas de frecuencias y porcentajes a nivel descriptivo, finalmente una vez tabulados los datos se realizaron adecuadamente las interpretaciones según correspondía.

### **Estadística inferencial**

En la siguiente fase del análisis estadístico, se realizó una prueba de normalidad con el objetivo de determinar el tipo de estadístico apropiado para las pruebas de hipótesis. Los resultados indicaron que los datos eran no paramétricos, por lo que se aplicó la prueba de Rho de Spearman para evaluar si existía correlación entre las variables del estudio.

### **Estadística inferencial**

En esta segunda etapa del desarrollo estadístico, se inició por la prueba de normal, con la finalidad de definir qué tipo de estadístico se debe realizar en las pruebas de hipótesis, se obtuvieron datos no paramétricos, por lo tanto, se realizó la prueba de Rho de Sperman, para saber si existe correlación entre las variables de estudio.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Variable 1: Niveles de satisfacción en atención en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	42.86%
Medio	20	28.57%
Alto	20	28.57%
Total	70	100.00%

Fuente : Centro de Salud Moyopampa 2024

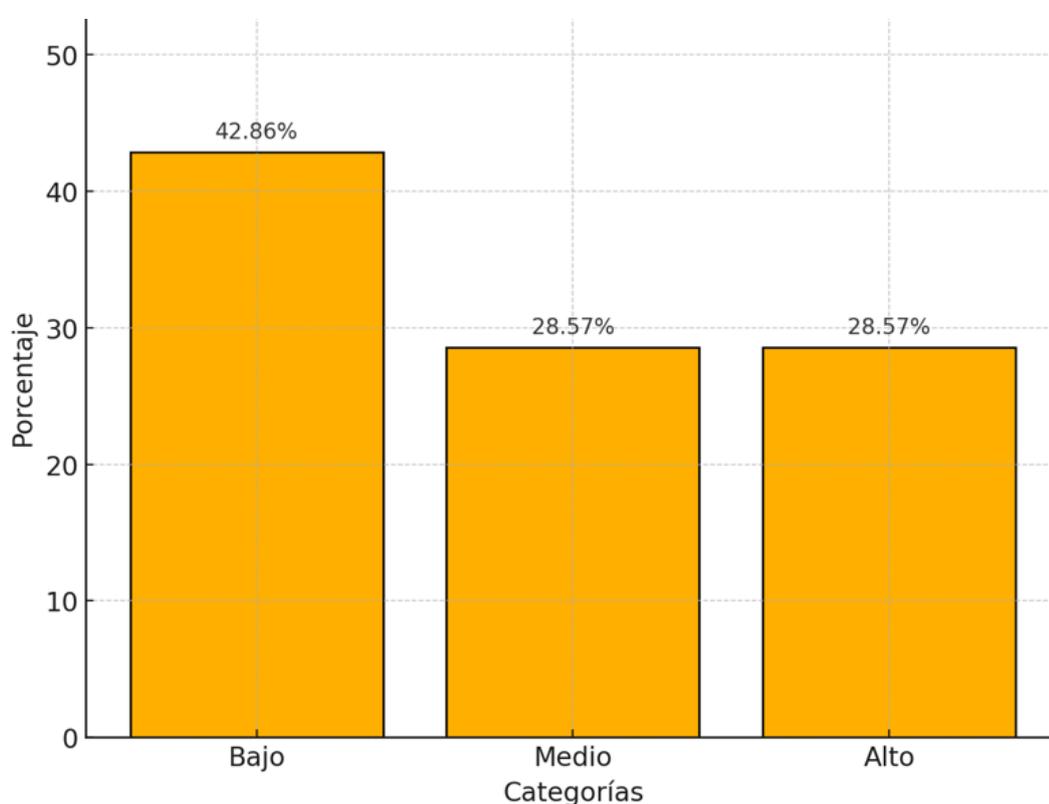


Figura N° 1. Niveles de satisfacción en atención en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024.

Tabla 2. Variable 2: Niveles de Calidad de tiempo de espera en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Corto	38	54.29%
Moderado	13	18.57%
Largo	19	27.14%
Total	70	100.00%

Fuente : Centro de Salud Moyopampa 2024

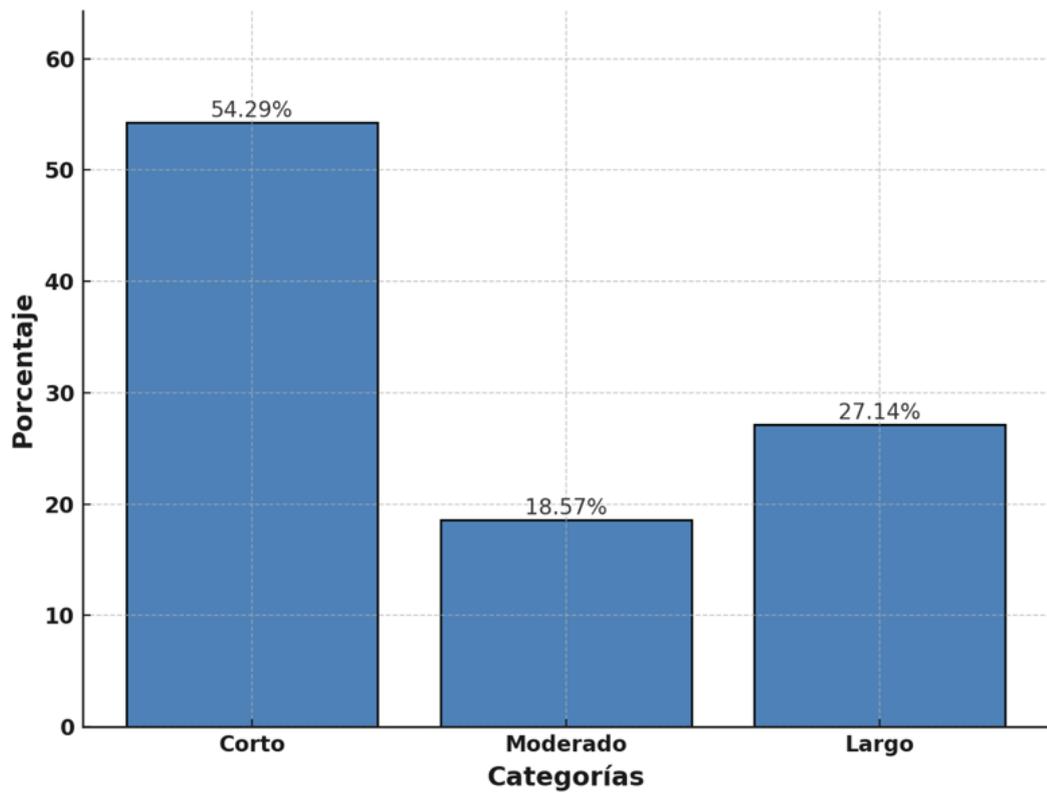


Figura N° 2. Niveles de calidad de tiempo en espera en pacientes en el centro de Salud Moyopampa 2024.

## 5.2. Interpretación de los resultados

De la tabla y figura 1; de la variable satisfacción de atención del paciente en el centro de Salud de Moyopampa 2024, se observa un nivel bajo en 30 (42.86%), un nivel medio en 20 (28.57%) y un nivel alto en 20 (28.57%).

De la tabla y figura 2; de la variable calidad de tiempo de espera en el centro de Salud de Moyopampa 2024, se observa un nivel corto 38 (54.29%), un nivel moderado 13 (18.57%) y un nivel largo 19 (27,14%).

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

#### Prueba de la Normalidad

La prueba de normalidad se utilizará para determinar si los datos analizados en esta tesis siguen una distribución normal o conocida. En caso de que los datos no presenten una distribución normal, se empleará el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman. Para ello, se evaluará la distribución de los datos considerando las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos presentan una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no presentan una distribución normal.

#### Regla de decisión:

Si el Sig. p valor < 0.05 entonces se rechaza la H<sub>0</sub>

Si Sig. p valor > 0,05 entonces se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 3

Test de Normalidad KS

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción del paciente</b>	0,152	70	0.000
Fiabilidad	0,118	70	0.000

Capacidad	0,135	70	0.000
Seguridad	0,157	70	0.000
Empatía	0,197	70	0.000
Elementos tangibles	0,272	70	0.000
<b>Tiempo de espera en consulta</b>	0,171	70	0.000
Tiempo de espera en trámite	0,210	70	0.000
de la atención de la cita			
Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta	0,161	70	0,001
Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	0,166	70	0,001

Los resultados de la prueba de normalidad muestran que las variables y dimensiones analizadas tienen valores de significancia iguales a 0.000, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0.005 en todos los casos. Por ello, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación, indicando que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se recomienda emplear una estadística no paramétrica, como el Rho de Spearman.

### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la satisfacción de atención del paciente y la calidad del tiempo de espera en la atención del centro de Moyompampa, 2024

$H_1$ : Si existe relación significativa entre la satisfacción de atención del paciente y la calidad del tiempo de espera en la atención del centro de Moyopampa, 2024

Tabla 4

Prueba de hipótesis general

			Satisfacción del paciente	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,526**

	Sig. (bilateral)		,001
	N	70	70
Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 4, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Salud Moyopampa, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,526 siendo el p valor=0,01 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción de atención del paciente y la calidad del tiempo de espera en la atención del centro de Salud Moyopampa, 2024.

#### H.E.1

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024.

H<sub>1</sub>: Se relaciona significativamente el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica N°1

		Satisfacción del paciente	Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	1,000	,473
	Coeficiente de correlación		

	Sig. (bilateral)	.	,044
	N	70	70
Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita	Coefficiente de correlación	,473	1,000
	Sig. (bilateral)	,044	.
	N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 5, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en trámite de la atención de la cita, del centro de Salud Moyopampa, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,473 siendo el p valor=0,044 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita, y la satisfacción del paciente del Centro de Salud Moyopampa - 2024.

## H.E.2

H<sub>0</sub>: No se relaciona significativamente el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024.

H<sub>1</sub>: Se relaciona significativamente el tiempo de espera en el trámite de la atención de cita y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica N°2

	Satisfacción del paciente	Tiempo de espera en el trámite
--	---------------------------	--------------------------------

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,723
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Tiempo de espera de consulta	N	70	70
		Coeficiente de correlación	,723	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 6, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de Moyopampa 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,723 siendo el p valor=0,01 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud Moyopampa 2024.

### **H.E.3:**

H<sub>0</sub>: No Se relaciona significativamente tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

H<sub>1</sub>: Se relaciona significativamente tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del Centro de salud Moyopampa, 2024

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica N°3

	Satisfacción del paciente	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio
--	---------------------------	--

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,590
		Sig. (bilateral)	.	,003
	N	70	70	
	Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio	Coeficiente de correlación	,590	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	70	70

De la Tabla 7, se observa que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud Moyompampa 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,590 siendo el p valor=0,03 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente del centro de salud Moyopampa – 2024.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación significativa y positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en la atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud Moyopampa, 2024. Los resultados indicaron una correlación positiva de 0.526, con un valor  $p = 0.01$ , inferior al nivel de significancia de 0.05. Esto permitió aceptar la hipótesis alternativa y concluir que existe una relación positiva entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención. Resultados similares fueron reportados en un estudio (11), donde se evaluó el impacto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente, concluyendo que, aunque los tiempos de espera son subjetivos, afectan significativamente la percepción de los usuarios.

Asimismo, en otra investigación (12), se destacó la necesidad de optimizar los tiempos de espera para mejorar la satisfacción del paciente.

En relación con el primer objetivo específico, que consistía en determinar la relación significativa y positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la cita y la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Moyopampa, 2024, se halló una correlación positiva de 0.473, con un valor  $p = 0.444$ , menor al nivel de significancia de 0.005. Esto llevó a aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación positiva entre el tiempo de espera en el trámite de la cita y la satisfacción del paciente. De manera similar, un artículo (15) analizó la asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente respecto al tiempo de espera en una muestra de 400 pacientes, determinando una relación positiva, moderada y significativa entre las variables. Estos hallazgos coinciden con los resultados de otro estudio (21), que destacó la importancia de optimizar los tiempos de espera en el trámite de las citas para mejorar la satisfacción del paciente.

En cuanto al segundo objetivo específico, que buscaba establecer si existe una relación significativa entre el tiempo de espera en la sala antes de la consulta y la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Moyopampa, 2024, se obtuvo una correlación positiva de 0.723, con un valor  $p = 0.01$ , menor al nivel de significancia de 0.05. En este caso, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe una relación significativa entre esta dimensión y la variable. De forma similar, una investigación (16) identificó factores asociados a la satisfacción del paciente y al tiempo de espera en sala, concluyendo que esta dimensión está vinculada con la percepción del paciente y recomendando implementar mejoras en dicha área.

Por último, respecto al tercer objetivo específico, que buscaba determinar si existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Moyopampa, 2024, se encontró una correlación de 0.590, con un valor  $p = 0.03$ , menor al nivel de significancia. Esto permitió concluir que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de

atención en el consultorio y la satisfacción del paciente. Estos resultados coinciden con un estudio (9) que mostró niveles de satisfacción del 65% en las consultas médicas y del 75% en la atención de enfermería, confirmando que la atención dentro del consultorio influye directamente en la satisfacción del usuario.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones:**

#### **Primera:**

Se determino, con una correlación positiva de 0.526, teniendo un p valor de 0.01 menor a 0.05, que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera en la atención del centro de salud Moyopampa, 2024

#### **Segunda:**

Se determino, con una correlación positiva de 0.473, con p valor de 0.0044 menor a 0.005, que existe relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en el trámite a la atención de cita y la satisfacción del paciente en el centro de salud Moyopampa, 2024.

#### **Tercera:**

Se determino con una correlación de 0.723 y un p valor de 0.01 menor a la significancia de 0.05 que existe relación positiva y significativa entre el tiempo de espera en sala antes de la consulta y la satisfacción del paciente en el centro de salud Moyopampa, 2024.

#### **Cuarta:**

Se determinó que existe correlación de 0.590 y un p valor de 0.03 menor a la significancia de 0.05 evidenciando que existe una relación positiva y significativa entre el tiempo de atención dentro del consultorio y la satisfacción del paciente en el centro de salud Moyopampa, 2024.

## **Recomendaciones:**

### **Primera:**

Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera generales en el centro de salud Moyopampa, como optimizar la programación de citas y mejorar la gestión de recursos humanos, para continuar fortaleciendo la satisfacción del paciente.

### **Segunda:**

Mejorar los procesos relacionados con la gestión de trámites para la atención de citas, como el uso de tecnologías digitales o sistemas de citas en línea, a fin de minimizar los tiempos de espera en esta etapa y garantizar una experiencia más eficiente para los pacientes.

### **Tercera:**

Optimizar el manejo del tiempo en las salas de espera antes de la consulta, mediante la implementación de estrategias como la digitalización de registros, pantallas informativas sobre el tiempo estimado de atención o incluso actividades que mejoren la experiencia de los pacientes durante la espera.

### **Cuarta:**

Establecer protocolos que permitan una atención más efectiva dentro del consultorio, sin comprometer la calidad del servicio, asegurando que el tiempo dedicado a cada paciente sea suficiente para cubrir sus necesidades y mejorar la percepción general del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12-40.
2. Chapilliquen MG. Satisfacción de la paciente relacionada con el tiempo de espera en la atención. *Rev Salud Publica*. 2013;15(4):123-129.
3. World Health Organization. Quality of care. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>
4. Li Y, Gong W, Kong X, Mueller O, Lu G. Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*. 2020;20(1):1-12. Available from: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-08795-6>
5. Masrom SNFB, Ngor PY, Rani RM. Patient satisfaction with the waiting time and services provided at a health clinic: A pilot study. In: *AIP Conference Proceedings*. 2023.
6. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Med (United States)*. 2023;102(40):E35184.
7. De la Cerna-Luna R, Santayana-Calisaya N, Corilla-Bruno A, Valladolid-Evaristo C, Llancari-Molina W, Urrunaga-Pastor D. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022 . Vol. 40, *Acta Médica Peruana* . scielo ; 2023. p. 128–34.
8. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016 . Vol. 80, *Anales de la Facultad de Medicina* . scielo ; 2019. p. 288–97.

9. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica . Vol. 20, Revista de Salud Pública . scieloco ; 2018. p. 254–7.
10. Nelson A-A, Vargas-Díaz Carmen I, Marlene A-A. Tiempos de espera de pacientes programados en un servicio de ecografía de consulta externa . Vol. 63, Cuadernos Hospital de Clínicas . scielobo ; 2022. p. 21–6
11. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. Med (United States). 2023;102(40):E35184.
12. IZQUIERDO-CONDOY JS, RUIZ-SOSA C. Duración de la consulta médica y tiempo de espera, ¿existe un punto de equilibrio para el médico y el paciente? . Vol. 39, Revista Salud Uninorte . scieloco ; 2023. p. 810–7.
13. Kyarisiima I, Nzayirambaho M, Nkurunziza A, Twagirayezu I. Assessment of Patient Waiting Time in Primary Health Care Settings in Rwanda: A Mixed-Method Study. Rwanda J Med Heal Sci. 2024;7(1):6–21.
14. Bedoya-Ismodes E, Ortiz-Revollar E, Mendoza-Arana P. Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020 . Vol. 39, Acta Médica Peruana . scielo ; 2022. p. 254–62.
15. Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social . Vol. 40, Acta Médica Peruana . scielo ; 2023. p. 308–13.
16. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018 . Vol. 22, Horizonte Médico (Lima) . scielo ; 2022.
17. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento

- con hemodiálisis en un hospital público de Perú . Vol. 26, Enfermería Nefrológica . scielo.es ; 2023. p. 159–66.
18. Levesque JF, Harris MF, Russell G. Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *Int J Equity Health*. 2013;12:18. Disponible en: <https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/1475-9276-12-18>
  19. Adams JS. Toward an Understanding of Inequity. *J Abnorm Soc Psychol*. 1963;67(5):422-436
  20. Ansell D, Crispo JA, Simard B, Bjerre LM. Interventions to reduce wait times for primary care appointments: a systematic review. *BMC Health Serv Res*. 2017;17:295. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2219-y>
  21. Kwak JK. Analysis of the Waiting Time in Clinic Registration of Patients with Appointments and Random Walk-Ins. *Int J Environ Res Public Health*. 2023;20(3):2635. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph20032635>
  22. Morley C, Unwin M, Peterson GM, Stankovich J, Kinsman L. Emergency department crowding: A systematic review of causes, consequences and solutions. *PLoS One*. 2018;13(8). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0203316>
  23. Giroldi E, Veldhuijzen W, Dijkman A, Rozestraten M, Muris J, van der Vleuten C, van der Weijden T. Communication training and the duration of medical consultations: An observational study in general practice. *Fam Pract*. 2016;33(1):100-105. Disponible en: <https://academic.oup.com/fampra/article/33/1/100/2450457>
  24. Bernedo R. Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología – 2016. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7630>

25. IEEE Standard Computer Dictionary: A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries. New York: IEEE; 1990. p. 610.
26. Nunnally JC, Bernstein IH. Psychometric Theory. 3rd ed. New York: McGraw-Hill; 1994. p. 264.
27. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743-1748.
28. Johnson A, Langdon R. Patient perception of safety and its impact on satisfaction: a comprehensive review. Patient Exp J. 2022;9(3):123-130.
29. Martínez-Romero A, López-García P. Impacto de las medidas de seguridad en la productividad laboral. J Occup Saf Health. 2021;15(1):67-74.
30. Hojat M, Louis DZ, Markham FW, Wender R, Rabinowitz C, Gonnella JS. Empatía de los médicos y resultados clínicos para pacientes diabéticos. Acad Med. 2011;86(3):359-364. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21248604>.
31. Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare (Basel). 2023;11(5):639. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>.
32. Sánchez Flores FA. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos . Vol. 13, Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria . scielo ; 2019. p. 102–22.
33. Ceroni Galloso M. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? . Vol. 76, Revista de la Sociedad Química del Perú . scielo ; 2010. p. 5–6.
34. Osada J, Salvador-Carrillo J. Estudios \_descriptivos correlacionales\_: ¿término correcto? . Vol. 149, Revista médica de Chile . scielocl ; 2021. p. 1383–4.
35. Ventura-León JL. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria . Vol. 43, Revista Cubana de Salud Pública . scielocu ; 2017. p. 0.

- 36 Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio . Vol. 35, International Journal of Morphology . scielocl ; 2017. p. 227–32.
37. López Tejeda V, Pérez Guarachi JF. Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica . Vol. 10, Revista de Actualización Clínica Investiga . revbol ; 2011. p. 485–9.
38. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2018.
39. Kimberlin CL, Winterstein AG. Validity and reliability of measurement instruments used in research. Am J Health Syst Pharm. 2008;65(23):2276-2284. Disponible en: <https://doi.org/10.2146/ajhp070364>
40. Chaple-Gil AM, Gispert-Abreu E de los Á. Confiabilidad de instrumento sobre capacidades cognitivas de mínima intervención en cariología durante la carrera de estomatología . Vol. 36, Educación Médica Superior . scielocu ; 2022.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1: Matriz de consistencia**

**TÍTULO: “CALIDAD DE TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA–LIMA, 2024”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES (cuantitativo) Categorías subcategorías y matriz de categorización (cualitativo)					
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable independiente1: Calidad de tiempo de espera					
			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivele rango
Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024	¿Qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024	Existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024	El tiempo de espera, está concebido como el tiempo subjetivo en el cual el paciente aguarda esperando recibir una atención.	El tiempo de espera se midió en tres dimensiones: tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en triaje y tiempo de espera para la consulta, cuyas preguntas van de acuerdo con los indicadores, y se medirá a través de escala de Likert.	D1: Tiempo de espera en admisión	Registro de admisión Apertura de historia clínica	1,2 3	1-Nunca 2- C 3- A 4- C 5- S
					D2: Tiempo de espera en triaje	Ingreso al área de triaje Evaluación inmediata Espera de acuerdo con prioridad Atención oportuna	4 5, 6 7 8	
					D3: Tiempo de espera para la consulta	Ingreso a la atención médica Exámenes físicos Diagnóstico Despejar dudas Espera de atención desde el ingreso	9 10 11 12 13	
					Problemas específicos:		Objetivos específicos:	
Determinar la relación que existe	Qué relación existe entre el	Existe relación significativa entre el	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivele rango

<p>entre el tiempo de espera en Admisión en la satisfacción de la atención en pacientes del centro de Salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Determinar la relación del tiempo de espera en triaje en la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Determinar la relación del tiempo de espera en la consulta en la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p>	<p>tiempo de espera en Admisión y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de Salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Qué relación existe entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Qué relación existe entre el tiempo de espera en la consulta y satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p>	<p>tiempo de espera en Admisión y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de Salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Existe relación significativa entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p> <p>Qué relación existe entre el tiempo de espera en la consulta y satisfacción de la atención en pacientes del centro de salud Moyopampa- Lima 2024</p>	<p>La satisfacción del paciente es el grado de conformidad del usuario, el cual es medido a través de quejas reclamos alegrías o felicitaciones.</p>	<p>La satisfacción en la atención del paciente se va medir en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de los cuales se ha tomado como referencia a los indicadores para plantear las preguntas.</p>	<p>D1 Fiabilidad</p>	<p>- Cumplimiento de promesas. - Precisión en el servicio. - Consistencia del servicio.</p>	<p>1,2 3 4 5</p>	<p>Escala Likert</p> <p>6- N 7- C s 8- A v 9- C s 10- Siemp</p>
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA (cuantitativo)</p>	<p>ESCENARIO Y CARACTERÍSTICAS (cualitativo)</p>			<p>D2 Capacidad de respuesta</p>	<p>Disponibilidad de ayudar</p>	<p>6,7, 8 9</p>	

						-Prontitud en respuestas e inquietudes	
					D3 Seguridad	Competencia del personal  Confianza en el personal.	10,11,12  13,14
					D4 Empatía	Atención personalizada. -Comprensión de las necesidades del paciente. -Accesibilidad del personal	15  16,17  18
Tipo de Investigación: Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: No experimental (Descriptivo, correlacional causal)	POBLACIÓN:  TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra estuvo conformada por 80 pacientes del centro de Salud Moyopampa	ESCENARIO  CARACTERÍSTICAS de los participantes sujetos			D5 Aspecto Tangibles	Calidad de las instalaciones Estado del equipamiento médico.	19,20  21,22

## Anexo 2: instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO: CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA

**Instrucciones:** A continuación, lea las preguntas y marque con una (x)

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Tiempo de espera en trámite de la atención de la cita</b>					
1.El tiempo de espera para registrarte en admisión es adecuado.					
2. El tiempo de espera para la apertura de su historia clínica es adecuada.					
3 El tiempo de espera para tramitar el formato único de atención es adecuada (FUA).					
<b>Dimensión 2: Tiempo de espera en sala antes de pasar a consulta</b>					
4.El tiempo de espera para su ingreso al área de triaje fue inmediato.					
5.El tiempo empleado por el personal del área de triaje para evaluar signos y síntomas es el adecuado.					
6.El tiempo empleado por el personal de triaje para asignarle prioridad es corto.					
7.El personal de salud le comunica el tiempo que debe esperar de acuerdo con la prioridad asignada.					
8.Considera que de acuerdo con sus necesidades el tiempo que se le asigno es oportuno.					
<b>Dimensión 3: Tiempo de duración de la consulta dentro del consultorio</b>					
9. El tiempo de espera para que sea atendido por el médico se da siempre en el orden de llegada asignada en su cita.					
10. El tiempo empleado por el personal médico para realizarle sus exámenes es suficiente.					
11. El tiempo empleado por el personal médico para darle un diagnóstico es adecuado.					
12. El tiempo empleado por el personal médico para para evaluar su estado de salud es conveniente.					
13. El tiempo desde que llega hasta que sale del consultorio es corto.					

según su experiencia.

## Muchas gracias por su participación ;

### Questionario: Satisfacción de atención del paciente

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque con la letra (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala:

1= Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad ,2= A veces: Cuando lo realizo algunas veces ,3=Siempre: Cuando lo realizo siempre.

ASPECTOS A EVALUAR		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>						
1	La enfermera cumple con realizar la higiene de manos antes y después de examinarlo					
2	La enfermera cumple con registrar los resultados de peso, talla.					
3	La enfermera lo examina de la cabeza a los pies y explica su estado de salud					
4	La enfermera le brinda información sobre el resultado de sus exámenes realizados.					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
5	La enfermera da respuesta a sus inquietudes sobre los cuidados que debe tener en su hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño, reposo y accidentes del hogar entre otros.					
6	La enfermera le brinda la orientación de cómo identificar de manera oportuna los signos de alarma.					
7	La enfermera está pendiente de sus exámenes de laboratorio.					
8	La enfermera realiza el registro de su atención de manera oportuna en su respectiva historia clínica.					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						

9	La enfermera conoce y aplica las normas de seguridad del establecimiento.					
10	La enfermera le brinda el tiempo necesario para escuchar y contestar sus dudas y/o preguntas.					
11	La enfermera durante su atención en el consultorio respeto su privacidad					
12	La enfermera durante su atención siempre fue identificada por su nombre y apellido.					
13	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos para realizar la atención					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>						
14	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto, amabilidad durante la consulta					
15	La enfermera mostró interés en solucionar cualquier dificultad durante su atención					
16	La enfermera le explicó de manera clara y sencilla las indicaciones transcritas en la receta y otras recomendaciones					
17	Durante su estadía en el establecimiento de salud, fue atendido con amabilidad y respeto.					
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>						
18	Las condiciones físicas y el ambiente de la sala de espera son, limpios, ventilados, ordenados, y agradables					
19	Se mantiene la privacidad durante su atención, por ejemplo, cuenta con puertas biombos u otros que sirva de protección en el momento de la atención.					
20	El consultorio cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención					
21	La sala de espera del consultorio cuenta con mobiliarios cómodos y bien ubicados.					

**¡Muchas gracias por su participación !**  
**Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: “CALIDAD DE TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024”**

**Nombre del Experto: Madelaine Violeta Risco Semaque**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna
-----------------	--	--------	---------

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

Ninguna.



---

Apellidos y Nombres del validador: **Madelaine Violeta Risco Sernaque**  
Grado académico: **Magister- Metodóloga de investigación**  
N°. DNI: 09650484

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Evaluación de tiempo de espera y satisfacción de atención en pacientes del Centro de Salud Mosopampa-Lima, 2024*

Nombre del Experto: *Dra. Marilyn Cruz Celis*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES

aplicar según instrumentos propuestos  
respetando consentimiento informado

  
Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: Dr. en Salud Pública  
N°. DNI: 29590767

*Dra. Maryluz Cruz Obispo*  
CEP. 21483  
CAPE - FCS - UANCV

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: **CALIDAD DE TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024**

Nombre del Experto: Ernesto guiarra inguara

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	cumple	

9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	cumple	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

ninguna
---------



Mg. J. Ernesto Guzmán Ingubari  
Tecnólogo Médico  
C.T.M.P. (991)

\_\_\_\_\_ Apellidos  
y Nombres del validador:  
Grado académico:  
N°. DNI:

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

## Anexo 4: Base de datos

**Variable: TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA**

Nº	CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA												
	DIMENSION 01			DIMENSION 02					DIMENSION 03				
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
2	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4
4	3	3	5	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
9	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3
10	2	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4
11	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5
12	3	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5
13	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3	5	4
14	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3
15	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4
16	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5
18	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5
19	4	4	3	2	5	3	5	4	4	3	4	5	5
20	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5
21	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4
22	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
23	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3
24	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
25	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
27	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
28	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
29	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5
30	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3
31	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4
32	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5
33	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4
34	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
36	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5
38	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5

39	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
40	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5
42	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
43	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
44	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4
45	5	4	5	3	5	5	1	3	5	5	4	4	4
46	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
47	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4
48	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	2	5
49	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
50	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4
51	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
52	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
54	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3
55	5	5	3	3	3	3	1	5	5	3	5	5	1
56	1	1	1	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3
57	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
58	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
59	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3
61	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
62	2	3	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5
63	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
64	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
67	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4
68	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
70	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5

**Variable: SASTIFACCION DEL PACIENTE**

**CUESTIONARIO SASTIFACCION DEL PACIENTE**

DIMENSION 01			DIMENSION 02				DIMENSION 03					DIMENSION 04				DIMENS	
P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P1	P2
4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5
5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4
4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4
5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5
4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4
4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4
4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
5	3	5	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5
4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	2	5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3
5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	3	3	1	3	5	5	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5
4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4
3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4

4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5
5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3
5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5
3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5
5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5
3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	5	3	1	1	1	5	1	1
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
5	3	3	3	3	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4

## Anexo 5: Evidencia fotográfica









## Anexo 6: Informe Turnitin al 28% de similitud



### 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

#### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	5%
2	Internet	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe	3%
3	Internet	docplayer.es	1%
4	Internet	hdl.handle.net	1%
5	Internet	repositorio.autonomadeica.edu.pe	1%
6	Trabajos entregados	Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Chimbote on 2024-12-09	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez on 2024-07-03	<1%
8	Internet	1library.co	<1%
9	Internet	repositorio.uta.edu.ec	<1%
10	Trabajos entregados	uncedu on 2024-11-14	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2024-07-31	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Álas Peruanas on 2019-07-03	<1%
13	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
14	Trabajos entregados	SHAPE (VTC college) on 2024-08-06	<1%
15	Internet	repositorio.unjpsc.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11	<1%
18	Trabajos entregados	consultoriadeserviciosformativos on 2024-09-02	<1%
19	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
20	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-05-21	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2024-02-19	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-02	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad de Xalapa A. C. on 2024-09-03	<1%
25	Internet	amp.cmp.org.pe	<1%

26	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-08	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-23	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-07-26	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Politécnica del Perú on 2024-05-08	<1%
31	Internet	es.scribd.com	<1%
32	Trabajos entregados	uncedu on 2024-09-17	<1%

## Anexo 6: Evidencia fotográfica



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chincha Alta, 26 de Diciembre del 2024

**OFICIO N° 1553-2024-UAI-FCS**  
**Lic. Johanna Flor Suarez Alarcón De Muños**  
**Jefa del establecimiento**  
**CENTRO DE SALUD -MOYOPAMPA**

Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestras estudiantes se encuentran en el desarrollo de su Tesis, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Las estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la autorización de la institución elegida, para que las estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Firmado digitalmente por:  
PEREZ GÓMEZ JOSÉ YOMIL  
FIR 48976142 hars  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26/12/2024 17:42:23-0500

*Luis Barboza G.*  
**LIC. LUIS BARBOZA G.**  
C.R.P. 30519 D.O.L. 07679154

**Mag. José Yomil Pérez Gómez**  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176  
info@autonomadeica.edu.pe  
Av. Abelardo Alva Maurtua 489  
autonomadeica.edu.pe



## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que  
suscribe

### Hace Constar:

Que, **QUIROZ ROSALES, Delia Ilene** identificada con código N° 00 72483145 y **QUISPE BIZARRO, Angie Keli** identificada con código N° 0075498072, ambas del Programa de Estudios de Enfermería, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"CALIDAD DE TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA-LIMA, 2024"**.

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las estudiantes en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 26 de Diciembre del 2024

*J. LUIS BARBOZA G.*  
C.E.P. 00519 D.N.L. 07479154



Firmado digitalmente por:  
PEREZ GOMEZ JOSE Y OMIL  
FIR 48970 i-42 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 26/12/2024 17:42:22-0500

Mag. José Yomil Pérez Gómez  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176  
info@autonomadeica.edu.pe  
Av. Abelardo Alva Maturus 489  
autonomadeica.edu.pe

